

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0233

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	9 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Autoverzekering. Dekkingsgeschil. De consument heeft een claim onder de autoverzekering ingediend omdat haar autosleutel die in haar tas zat, is gestolen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat niet voldaan is aan de voorwaarde dat sprake moet zijn van beroving met geweld. De commissie is het daarmee eens. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

Deze zaak gaat over het niet verlenen van dekking onder de autoverzekering door de verzekeraar voor de gemaakte kosten van een nieuwe autosleutel van de consument. Volgens de verzekeraar is niet voldaan aan de voorwaarde dat er sprake moet zijn van beroving met geweld, waardoor er geen recht op dekking is. De consument vindt wel dat sprake is van beroving met geweld, omdat de ontvreemding van de autosleutel niet vrijwillig plaatsvond. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar en legt dit hierna uit.

### 3. De beoordeling

*De regels waaraan de commissie toetst*

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de kosten van de gestolen autosleutel van de consument onder de dekking van de autoverzekering valt. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van de autoverzekering. Daarin staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn alle omstandigheden van het concrete geval van belang. Deze omstandigheden moeten vervolgens worden getoetst aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.<sup>1</sup> De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden. Daarom geldt dat de uitleg van de voorwaarden vooral afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen van de specifieke bepalingen, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.<sup>2</sup> Daarbij geldt dat de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit noemen we de contra proferentem-regel. Deze is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin van het Burgerlijk Wetboek (BW).

*Er bestaat geen dekking onder de autoverzekering voor de schadeclaim*

- 3.2 Uit het dossier volgt dat de consument haar tas met de autosleutel onder een strandbedje had geplaatst met een handdoek erover om vervolgens de zee in te gaan. Na ongeveer 20 minuten keerde zij terug en vernam zij van een man dat dieven haar tas hadden meegenomen.
- 3.3 In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat het volgende:

***“Welke kosten vergoeden wij als uw sleutels gestolen zijn?***

*Bent u met geweld beroofd van de sleutels van uw auto? (...) Dan vergoeden wij de kosten om de sloten van uw auto te wijzigen. Of als dat niet mogelijk is, de kosten om de sloten van uw auto te vervangen. (...).”*

- 3.4 Partijen twisten over de uitleg van het begrip ‘met geweld beroofd’ onder het hiervoor geciteerde artikel. De consument stelt dat hiervan sprake is omdat de ontvreemding van haar autosleutel niet vrijwillig plaatsvond en dat sprake zou zijn van dwang.

---

<sup>1</sup> Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Zie rechtsoverweging 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van HR 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De verzekeraar betwist de stelling van de consument en stelt dat in het onderhavige geval geen sprake is van een ernstig misdrijf waarbij het eigendom van de consument met geweld is weggenomen.

- 3.5 De commissie overweegt dat voor de uitleg van het begrip 'berooft' oftewel 'beroving' aangesloten kan worden aangesloten bij de juridische definitie daarvan uit het Wetboek van Strafrecht (Sr), te weten 'diefstal met geweld'. Dit wordt in artikel 312 Sr gedefinieerd als '*diefstal, voorafgegaan, vergezeld of gevolgd van geweld of bedreiging met geweld tegen personen (...)*'. De commissie is van oordeel dat in de onderhavige situatie niet voldaan is aan deze definitie, nu de tas met de autosleutel is gestolen terwijl de consument weg was. Van geweld of bedreiging van geweld tegen de consument was dan ook geen sprake. Dit betekent dat niet is voldaan aan de voorwaarde '*Bent u met geweld beroofd van de sleutels van uw auto?*' en er daarom geen recht op dekking onder de autoverzekering is.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het onder 3.2 geciteerde beding van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd hiermee.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/](http://www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)